



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HABITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

## MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20171100043253**

Bogotá D.C., 05 de septiembre de 2017

Página 1 de 2

**PARA: BEATRIZ ELENA CÁRDENAS CASAS**  
Directora General

**MARTHA JANETH CARREÑO LIZARAZO**  
Subdirectora Administrativa y Financiera

**DIEGO IVAN PALACIOS DONCEL**  
Subdirector de Asuntos Legales

**ÁNGELA MARCELA ACOSTA PARDO**  
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones.

**DIEGO IVAN PALACIOS DONCEL**  
Subdirector de Asuntos Legales

**DE: Oficina de Control Interno**

**ASUNTO: Informe de seguimiento semestral de PQRS**

Dra. Beatriz,

De manera atenta se remite el Informe de Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos de la Unidad, con corte a junio 30 de 2017, en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

De acuerdo con los resultados del seguimiento realizado, se identifican varias debilidades e incumplimientos que tienen que ver con la falta de información precisa y confiable sobre las PQRS atendidas por la Unidad, el alto porcentaje de peticiones que se responden fuera de término, la falta de publicación en la página web de los informes exigidos por distintas normas legales, entre otras que se señalan en el documento adjunto.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

## MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20171100043253**

Bogotá D.C., 05 de septiembre de 2017

Página 2 de 2

De acuerdo con lo establecido en el Proceso de Evaluación, Control y Mejora de la Unidad, se solicita a la Subdirección Administrativa y Financiera establecer y ejecutar las medidas de ajuste necesarias para resolver las causas de las situaciones identificadas, con el apoyo de las demás dependencias que tienen relación con el tema objeto de seguimiento.

Cualquier inquietud adicional, con gusto estamos atentos.

Atentamente,

  
**OMAR URREA ROMERO**  
Jefe Oficina de Control Interno  
e-mail: [ourrea@uaesp.gov.co](mailto:ourrea@uaesp.gov.co)

Anexos: Informe en seis (6) folios

Elaboró: Omar Urrea Romero – Jefe Oficina Control Interno ✓  
Revisó: Omar Urrea Romero – Jefe Oficina Control Interno ✓  
Aprobó: Omar Urrea Romero – Jefe Oficina Control Interno ✓

Avenida Caracas No. 53-80  
Código Postal 110231  
PBX 3580400  
[www.uaesp.gov.co](http://www.uaesp.gov.co)  
Línea 195



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSD (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA UAESP) PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2017

### PRESENTACIÓN

El presente informe se realiza en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que señala: *“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.”*

Para dar cumplimiento a lo señalado, la UAESP, a través del Acuerdo No. 001 de 2012, en su Artículo 13, Numeral 5, dispuso como función de la Subdirección Administrativa y Financiera la de *“Orientar las actividades de atención a la ciudadanía relacionadas con el registro, escalamiento a las respuestas y rendición de los informes correspondientes de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Entidad”*, y para su desarrollo, dentro del Sistema Integrado de Gestión - SIG de la Unidad, en el Proceso Gestión de Comunicaciones cuyo Procedimiento *“Atención al Ciudadano – PQRS”* (Código: ES-GC-PCAC-05, Versión:06, fechado el 31/08/2015), se imparten los lineamientos para cumplir su objetivo de *“Establecer las actividades para recibir, clasificar, asignar, dar trámite y realizar el seguimiento de los derechos de petición, quejas, denuncias, reclamos, consulta, solicitud de información y sugerencias que se presenten por parte de los ciudadanos”*.

Así mismo, la Unidad cuenta con una dependencia encargada de recibir y redireccionar a las áreas las PQRSD que ingresan a través de los diferentes medios, para lo cual se tiene en cuenta las funciones que según el Acuerdo 01 de 2012 le competen a cada una de las dependencias. De igual manera esta dependencia debe informar a los responsables de la atención al usuario de las solicitudes recibidas para que las mismas sean registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones del Distrito (SDQS).





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
HÁBITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

Finalmente, se tiene un punto de atención para la población aledaña al Relleno Sanitario Doña Juana en Mochuelo y un punto de atención al reciclador ubicado en el Centro de Reciclaje La Alquería.

## RESULTADOS

Como producto del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno al trámite de las PQRSD de la Unidad durante el primer semestre de 2017, se pudo evidenciar lo siguiente:

### **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS) RADICADAS EN LA UNIDAD POR MEDIO DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2017**

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones es el aplicativo que utilizan las entidades Distritales para que los usuarios radiquen las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de manera ágil y rápida. Para el siguiente informe es importante precisar que el SDQS funciona de la siguiente manera, cada vez que se radica una solicitud:

1. El Sistema recibe la SDQS y genera un número de radicado.
2. La solicitud llega al responsable del SDQS de la Unidad y éste reasigna la solicitud al o a las áreas que deben dar respuesta.
3. Cada reasignación genera la duplicidad del número inicialmente generado, lo que significa que, si se reasigna a tres áreas, el número de radicación para efectos de informes se repite tres veces.

De acuerdo a lo mencionado, durante el primer trimestre del año 2017 el SDQS reporta que la Unidad recibió 2.062 PQRS, siendo la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza la que más solicitudes recibió, como se puede apreciar en los siguientes cuadros:

MESES	RECLAMOS	QUEJAS	% DE RECLAMOS
ENERO	593	209	35,24
FEBRERO	696	305	43,82
MARZO	773	455	58,86

Fuente: Sistema de Información del SDQS – Subdirección Administrativa y Financiera.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
HÁBITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

DEPENDENCIA	TOTAL DE REQUISITOS REGISTRADOS POR DEPENDENCIA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL AÑO 2017		% DE REQUISITOS REGISTRADOS
	REQUISITOS REGISTRADOS	REQUISITOS REGISTRADOS	
ASEO CAPITAL S.A E.S.P	7	3	1,44
CIUDAD LIMPIA	0	0	0,00
CONSORCIO INTERALUMBRADO	66	46	22,01
EAB - Aguas de Bogotá	11	5	2,39
INTERVENTORIA ISES	18	16	7,66
LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P.	7	1	0,48
LINEA 110	16	9	4,31
OFICINA DE COMUNICACIONES	2	0	0,00
PREDIOS	0	0	0,00
'SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15	5	2,39
'SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PÚBLICO	139	0	0,00
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	13	8	3,83
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	0	0	0,00
'SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	4	2	0,96
'SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	295	114	54,55
SUBDIRECCION DE SREVICIOS FUNERARIOS	0	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>530</b>	<b>289</b>	<b>54,53</b>

Fuente: Sistema de Información del SDQS – Subdirección Administrativa y Financiera.

DEPENDENCIA	TOTAL DE REQUISITOS REGISTRADOS POR DEPENDENCIA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL AÑO 2017		% DE REQUISITOS REGISTRADOS
	REQUISITOS REGISTRADOS	REQUISITOS REGISTRADOS	
ASEO CAPITAL	21	17	80,95
CIUDAD LIMPIA	23	6	26,09
CONSORCIO INTERALUMBRADO	23	21	91,30
EAB - Aguas de Bogotá	99	76	76,77
INTERVENTORIA ISES	19	19	100,00
LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P.	31	22	70,97
LINEA 110	23	21	91,30
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	0	0,00
PREDIOS	4	4	100,00
'SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	23	3	13,04
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PÚBLICO	159	0	0,00
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	31	26	83,87
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	0	0	0,00
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	4	1	25,00
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	232	87	37,50
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	2	2	100,00
<b>TOTAL</b>	<b>530</b>	<b>308</b>	<b>58,11</b>

Fuente: Sistema de Información del SDQS – Subdirección Administrativa y Financiera.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

HÁBITAT

Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA EN LOS PRIMEROS TRES MESES DEL AÑO 2017			
DEPENDENCIA	PQRS		% DE PQRS VENCIDAS
	RECIBIDAS	RESUELTAS	
ASEO CAPITAL	15	15	100,00
CIUDAD LIMPIA	7	7	100,00
CONSORCIO INTERALUMBRADO	23	23	100,00
EAB - Aguas de Bogotá	83	75	90,36
INTERVENTORIA ISES	39	39	100,00
LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P	19	19	100,00
LINEA 110	22	21	95,45
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	0,00
PREDIOS	4	4	100,00
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	30	11	36,67
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PÚBLICO	280	0	0,00
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	20	20	100,00
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1	1	100,00
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	3	3	100,00
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	225	215	95,56
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	2	2	100,00
<b>TOTAL</b>	<b>576</b>	<b>467</b>	<b>80,90</b>

Fuente: Sistema de Información del SDQS – Subdirección Administrativa y Financiera.

De las 2.062 PQRS recibidas a 31 de marzo de 2017, 969 fueron respondidas fuera del término legal para hacerlo. En el siguiente cuadro se pueden apreciar las solicitudes vencidas entre 0 – 30 días, 31 – 90 días y más de 90 días, siendo la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza la que registra mayor número de PQRS vencidas, como se puede observar en los siguientes cuadros:

DEPENDENCIA	DÍAS VENCIDOS			TOTAL
	0 - 30	31 - 90	MÁS DE 90	
ENERO	209	0	0	209
FEBRERO	291	14	0	305
MARZO	0	455	0	455
<b>TOTAL</b>	<b>500</b>	<b>469</b>	<b>0</b>	<b>969</b>

Fuente: Sistema de Información del SDQS – Subdirección Administrativa y Financiera.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

HÁBITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

DEPENDENCIA	PRIMER TRIMESTRE DE AÑO 2017			TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	
ASEO CAPITAL	3	0	0	3
CIUDAD LIMPIA	0	0	0	0
CONSORCIO INTERALUMBRADO	46	0	0	46
EAB - Aguas de Bogotá	5	0	0	5
INTERVENTORIA ISES	16	0	0	16
LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P.	1	0	0	1
LINEA 110	8	0	0	8
PREDIOS	0	0	0	0
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	0	0	0
'SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	0	0	5
'SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PÚBLICO	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	9	0	0	9
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	0	0	0	0
'SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	2	0	0	2
'SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	114	0	0	114
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	0	0	0	0

Fuente: Sistema de Información del SDQS – Subdirección Administrativa y Financiera.

DEPENDENCIA	PRIMER TRIMESTRE DE AÑO 2017			TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	
ASEO CAPITAL	14	3	0	17
CIUDAD LIMPIA	6	0	0	6
CONSORCIO INTERALUMBRADO	21	0	0	21
EAB - Aguas de Bogotá	71	5	0	76
INTERVENTORIA ISES	19	0	0	19
LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P.	22	0	0	22
LINEA 110	18	3	0	21
PREDIOS	3	1	0	4
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	0	0
'SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	0	0	3
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PÚBLICO	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	24	2	0	26
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	1	0	0	1
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	87	0	0	87
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	2	0	0	2

Fuente: Sistema de Información del SDQS – Subdirección Administrativa y Financiera.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

**HÁBITAT**  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
ASEO CAPITAL	0	15	0	15
CIUDAD LIMPIA	0	7	0	7
CONSORCIO INTERALUMBRADO	0	23	0	23
EAB - Aguas de Bogotá	0	75	0	75
INTERVENTORIA ISES	0	39	0	39
LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P.	0	19	0	19
LINEA 110	0	21	0	21
PREDIOS	0	4	0	4
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	11	0	11
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PÚBLICO	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	0	20	0	20
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	0	1	0	1
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	0	3	0	3
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	0	215	0	215
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS	0	2	0	2

Fuente: Sistema de Información del SDQS – Subdirección Administrativa y Financiera.

**SOLICITUDES RADICADAS EN LA UNIDAD POR MEDIO DEL SISTEMA ORFEO  
DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2017**

Durante el primer trimestre del año 2017 la Unidad recibió 1.138 solicitudes radicadas en el Sistema Orfeo, siendo la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza, la Subdirección de Aprovechamiento y la Subdirección de Servicios Funerarios las que más solicitudes recibieron. Así mismo, se observa que la Oficina Asesora de Comunicaciones fue la que menos recibió, como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS	CANTIDAD DE SOLICITUDES
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	59
OFICINA DE COMUNICACIONES	2
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PÚBLICO	38
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	366
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	53
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	451
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	169

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

HÁBITAT

Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

De las 1.138 solicitudes recibidas a 31 de marzo de 2017, 689 se encuentran pendientes: “Se le llama pendientes a aquellos radicados que no tienen un proceso de archivo completo y reposan en carpetas de gestión”. En el siguiente cuadro se puede apreciar las solicitudes pendientes entre 0 – 30 días, 31 – 90 días y más de 90 días, como se puede observar:

DEPENDENCIA	0 - 30 días	31 - 90 días	Más de 90 días	TOTAL
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	33	0	33
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	2	0	2
SUBDIRECCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO	0	19	0	19
SUBDIRECCIÓN DE APROVECHAMIENTO	0	255	0	255
SUBDIRECCIÓN DE DISPOSICION FINAL	0	40	0	40
SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	0	272	0	272
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	0	68	0	68
<b>TOTAL CUENTA</b>	<b>0</b>	<b>689</b>	<b>0</b>	<b>689</b>

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera.

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)  
RADICADAS EN LA UNIDAD POR MEDIO DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y  
SOLUCIONES DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2017**

La información detallada sobre las PQRSD radicadas y tramitadas por la Unidad durante el segundo trimestre de la vigencia 2017 no fue entregada por la Subdirección Administrativa y Financiera de la Unidad, pese a que dicha información fue requerida por esta Oficina a través de nuestras solicitudes mediante correo electrónico de julio 13 y agosto 10 de 2017.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

## OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Como resultado del seguimiento realizado, la Oficina de Control Interno señala a continuación las siguientes observaciones y recomendaciones, sobre las cuales se sugiere tomar medidas inmediatas de ajuste:

1. Se realizaron llamadas telefónicas de prueba al **Punto de Atención Mochuelo**: Carrera 18 F N° 91B-50 sur. Tel.: **2009393**, los días 11 de agosto de 2017 a las 8:52 a.m. y las 3:25 p.m. y el 14 de agosto de 2017 a las 11:00 a.m., lo anterior con el fin de verificar la atención a los usuarios. Se evidenció que no contestaron ninguna de las llamadas realizadas.
2. En la página WEB de la Unidad, [www.uaesp.gov.co](http://www.uaesp.gov.co), en el botón Transparencia y Acceso a la Información, en el numeral **10.10 “Informes de PQRS”**, al ingresar se observa que no existen informes publicados. Se evidencia información de contacto de PQRS para interponer las solicitudes. Así mismo, se encuentra que el numeral **10.9 “Mecanismos para Presentar Quejas y Reclamos en Relación con Omisiones o Acciones del Sujeto Obligado”** se observan los informes publicados hasta el mes de abril de 2017, información que debería estar actualizada hasta el mes de julio de 2017. Se recomienda revisar los numerales 10.9 y 10.10 para hacer las correcciones correspondientes.
3. Se observa que existen diferencias en la información enviada por la Subdirección Administrativa y Financiera y la información publicada en la página WEB de la Unidad en el botón de Transparencia y Acceso a la Información respecto a la cantidad de PQRS reportadas. Para el mes de enero de 2017 la Subdirección Administrativa y Financiera informó que en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS ingresaron 593 solicitudes y en el informe publicado en la página WEB de la Unidad se observan 620 solicitudes radicadas, existe una diferencia 27 solicitudes, como se observa en la siguiente imagen.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

INFORME MENSUALIZADO DE SOLICITUDES CIUDADANAS  
NOMBRE DE LA ENTIDAD DISTRITAL  
CIRCULAR 0162009 - DECRETO 3742016  
1 DE ENERO AL 31 DE ENERO DE 2016

PERIODO DEL INFORME:	SOLICITUDES POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE CANALES PRECISADOS PARA REGISTRO DE OTROS CANALES										
CANAL	Atendido	En proceso	Por atender	Resuelto	En trámite	En espera	En revisión	En análisis	En evaluación	En seguimiento	En espera de respuesta
Quejas	1			4			13		27		45
Reclamos			1	1			45		34		81
Solicitudes de información				5			5		4		10
Peticiones de interés general	6	17		109	2		114		103	2	352
Peticiones de interés particular	10			47	2		36		21		116
Faltas									2		3
Solicitud de copia									1		1
Solicitud de información				2					1		3
Demanda por antes de ocupación			1						1		2
Consultas				1					3		4
Solicitud de valoración									3		4
TOTAL	17	17	1	63	2		117		147	2	525

Para el mes de febrero de 2017 la Subdirección Administrativa y Financiera informó que en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS ingresaron 693 solicitudes y en el informe publicado en la página WEB de la Unidad se observan 683 solicitudes radicadas, existiendo una diferencia de 10 solicitudes, como se observa en la siguiente imagen.

INFORME MENSUALIZADO DE SOLICITUDES CIUDADANAS  
NOMBRE DE LA ENTIDAD DISTRITAL  
CIRCULAR 0162009 - DECRETO 3742016  
1 DE FEBRERO AL 28 DE FEBRERO DE 2017

PERIODO DEL INFORME:	SOLICITUDES POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE CANALES PRECISADOS PARA REGISTRO DE OTROS CANALES										
CANAL	Atendido	En proceso	Por atender	Resuelto	En trámite	En espera	En revisión	En análisis	En evaluación	En seguimiento	En espera de respuesta
Quejas							1		33		34
Reclamos							1		20		21
Solicitudes de información									5		5
Peticiones de interés general	11	11		113	8		143		61		425
Peticiones de interés particular	7	1		69	8		49		29		141
Faltas									1		1
Solicitud de copia									1		1
Solicitud de información				1			4		8		11
Demanda por antes de ocupación									4		4
Consultas									6		6
Solicitud de valoración									6		6
TOTAL	18	12		182	16		157		106		479



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

**HÁBITAT**  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

4. Es importante verificar los nombres con los cuales fueron creadas las áreas para la asignación de las PQRSD, ya que se pudo establecer que las solicitudes que debe responder la Subdirección Administrativa y Financiera se encuentran clasificadas con el nombre de "Predios", lo cual genera confusión en el momento de realizar los seguimientos, toma de decisiones y elaboración de informes.
5. Se tomó una muestra para realizar seguimiento a las PQRSD de los meses de enero, febrero y marzo de 2017, como se muestra en el siguiente cuadro:

NÚMERO DE PQRSD	ÁREA DE RESPUESTA	ASIGNACIÓN	FECHA DE RADICACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	NÚMERO DE PQRSD	FECHA DE RESPUESTA
28122017	ALUMBRADO PUBLICO	INTERALUMBRADO	3/01/2017	17/01/2017	20174000003051	17/01/2017
61032017	RBL	LIME	16/01/2017	22/02/2017	NO REGISTRA	NA
144662017	ALUMBRADO PUBLICO	ALUMBRADO PUBLICO	27/01/2017	10/02/2017	20174000015331	10/02/2017
6212017	ADMINISTRATIVA FINANCIERA	EAAB ESP ALCANTARILLADO	3/01/2017	10/02/2017	NO REGISTRA	NA
184102017	ALUMBRADO PUBLICO	ALUMBRADO PUBLICO	1/02/2017	21/02/2017	20174000015161	10/02/2017
281712017	RBL	LIME	14/02/2017	27/02/2017	NO REGISTRA	NA
360502017	APROVECHAMIENTO	APROVECHAMIENTO	23/02/2017	26/07/2017	20175000097381	25/07/2017
408082017	RBL	LIME	1/03/2017	21/03/2017	NO REGISTRA	NA
52602017	RBL	AGUAS DE BOGOTA	15/03/2017	23/03/2017	NO REGISTRA	NA
623672017	ASUNTOS LEGALES	ASUNTOS LEGALES	29/03/2017	6/04/2017	20176000040441	4/04/2017

Los resultados del análisis a la muestra de PQRSD tomadas permite evidenciar lo siguiente:

- En el mes de enero de 2017 se observa que los radicados 61032017 y 6212017 no tienen registro en el sistema Orfeo de la Unidad.
- El radicado 6212017 se respondió fuera de términos por la EAAB ESP, a quien se asignó por parte de la Unidad.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**


HÁBITAT

Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

- En el mes de febrero de 2017 se observa que el radicado 281712017 no tiene registro en sistema Orfeo de la Unidad.
- El radicado 360502017 asignado a la Subdirección de Aprovechamiento se respondió fuera de términos.
- En el mes de marzo de 2017 se observa que los radicados 408082017 y 52602017 no tiene registro en el sistema Orfeo de la Unidad.

Por lo anterior, se recomienda que todas las solicitudes que llegan por el sistema ORFEO sean subidas al aplicativo SDQS o viceversa, para tener un mejor control y calidad de las respuestas de los PQRSD radicados.

6. El número de solicitudes que ingresan al sistema ORFEO debe ser el mismo número de radicados que ingresan al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Unidad. La diferencia que se encuentra entre el SDQS y el ORFEO evidencia que actualmente existen solicitudes que ingresan por el Sistema ORFEO y no están siendo reportadas o subidas al SDQS o viceversa, en razón a que dicho sistema es la fuente oficial de información en materia de PQRSD para todo el Distrito Capital.
7. Es importante que los líderes de los procesos en cada área ejerzan un mayor control de la PQRSD que le son asignadas, generando controles periódicos que permitan atender las solicitudes recibidas dentro de los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y el memorando UAESP No. 20167010026873 del 06 de julio de 2016, así como llevar a cabo el proceso de depuración de los aplicativos SDQS y Orfeo, gestionando el cierre de las solicitudes atendidas.
8. La Unidad no dispone de información oportuna sobre la cantidad, fuente, tipo y estado de todas las PQRSD que llegan a la Entidad, considerando que el reporte de seguimiento se solicitó desde el día 13 de julio de 2017 y fue remitido hasta el día 10 de agosto de 2017, situación que muestra que es necesario que la entidad tome medidas urgentes para mejorar el seguimiento al estado de las PQRSD que se tramitan, con el objeto de contar con información oportuna.
9. Se evidenció que el Defensor del Ciudadano de la Unidad atiende las llamadas que realizan los ciudadanos. El día 11 de agosto de 2017 a las 8: 30 a.m. la Oficina de Control Interno realizó una llamada de prueba al Defensor del Ciudadano de la Unidad y pudo verificar la atención de las llamadas por parte de dicha defensoría.

Revisó: Omar Urrea Romero   
Preparó: Iván Sierra – Harold Puentes. 